

09

## Indicadores de desempenho

“O que não é medido não é gerenciado”, já diziam Robert Kaplan e David Norton, autores da metodologia *BSC Balanced Scorecard*. Portanto, indicadores de desempenho são fundamentais para indicar se um processo está sendo feito da forma adequada e se os resultados esperados estão sendo alcançados.

Assinale abaixo quais alternativas representam bons indicadores para avaliar os resultados da implantação de uma estratégia de Employer Branding.

I – Custo por contratação

II – Ticket médio

III – Indicadores online (redes sociais)

IV – Margem operacional

V – *Employee Net Promoter Score* (eNPS)

Selezione 3 alternativas

**A** V – Employee Net Promoter Score (eNPS)

**B** III – Indicadores online (redes sociais)

**C** IV – Margem operacional

**D** I – Custo por contratação

**E** II – Ticket médio